

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak merupakan peralihan kekayaan dari sektor swasta ke sektor publik berdasarkan peraturan perundang-undangan yang dipaksakan tanpa adanya imbalan, secara langsung dibuktikan dan digunakan untuk membayar biaya-biaya umum, dan digunakan sebagai alat pendorong, penghambat atau pencegahan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan di luar sektor keuangan nasional. Di era globalisasi perkembangan teknologi saat ini ditandai dengan berbagai perubahan terutama dalam kehidupan manusia berkembang pesat. Teknologi yang berkembang pesat yaitu teknologi internet. Selain komunikasi jarak jauh, internet juga berperan penting sangat dalam perpajakan di mana pajak saat ini merupakan sumber pendapatan negara yang semakin penting. Pemerintah harus memperhatikan syarat dan ketentuan rakyatnya dalam kegiatan memperoleh sumber pendapatan negara melalui perpajakan. Tidaklah mudah untuk membebankan pajak pada masyarakat. Jika terlalu tinggi, masyarakat akan enggan membayar pajak. Namun, jika terlalu rendah, maka pembangunan tidak bisa dilakukan karena dana yang kurang.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah melakukan pembaruan-pembaruan pada sistem dan pelayanan pajaknya, dengan melakukan perubahan sistem administrasi perpajakan moderen di Indonesia, sehingga menjadikan pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak lebih efektif dan efisien (Saripah, 2016). Administrasi perpajakan modern diawali dengan pendaftaran sendiri Wajib Pajak melalui sistem *e-registration*, pengisian SPT elektronik melalui sistem *e-SPT*, pembayaran pajak online melalui sistem *e-billing*, faktur elektronik melalui sistem *e-faktur* dan pelaporan pajak online melalui sistem *e-Filing*. Sesuai dengan Keputusan PMK-9 / PMK.03.2018 yang berlaku efektif pada 1 April 2018, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah menerbitkan sistem pembaruan penyampaian SPT secara elektronik (*e-Filing*). Sistem *e-Filing* merupakan salah satu jenis modernisasi perpajakan di Indonesia, hal ini diharapkan dapat membuat pelaporan pajak menjadi lebih efektif dan efisien.

Dengan bantuan sistem *e-Filing* Wajib Pajak dapat melakukan pelaporan SPT secara online, dan dapat dilakukan kapanpun, dimanapun dan juga dapat mengurangi biaya serta waktu yang dibutuhkan dalam melaporkan SPT secara cepat. Penyampaian SPT melalui *e-Filing* memungkinkan wajib pajak untuk secara fleksibel menghitung, membayar dan melaporkan pajak berdasarkan omzet bulanan yang diterima (Hentriwati, 2018). Selain itu, SPT yang disampaikan menggunakan *e-Filing* akan lebih akurat, karena sistem secara otomatis akan memverifikasi kesalahan dalam input data. Meski sistem *e-Filing* bisa memudahkan dalam penyampaian SPT, tetapi untuk penerapan sistem *e-Filing* masih banyak mengalami kendala ataupun hambatan. Karena masih banyak Wajib Pajak yang belum paham tentang apa itu sistem *e-Filing* dan metode pengoperasiannya, serta kurangnya persiapan teknologi informasi, bagi para Wajib Pajak untuk menggunakan sistem *e-Filing*. Banyak Wajib Pajak yang menganggap pelaporan dengan sistem komputer lebih menyulitkan dibandingkan dengan manual.

Penggunaan *e-Filing* tidak terlepas dari bagaimana Wajib Pajak dalam penggunaan teknologi, dan keberhasilan penggunaan sistem *e-Filing* tidak dapat ditentukan oleh sistem yang dapat beroperasi dengan baik, tetapi ditentukan berdasarkan penggunaan suatu sistem teknologi baru. *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah teori yang digunakan untuk melihat bagaimana sistem teknologi mempengaruhi pengguna teknologi dalam aktivitas sehari-hari. Pemakai teknologi dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi, dan penerapan sistem teknisnya adalah *e-Filing*. *Technology Acceptance Model* (TAM) ini diharapkan dapat menjelaskan bagaimana penggunaan *e-Filing* dapat mempengaruhi kepatuhan pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Penggunaan *e-Filing* dapat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dalam penggunaan sistem *e-Filing* itu sendiri. Persepsi kemudahan penggunaan adalah ukuran bagaimana seseorang berpikir bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Devina, 2016). Dalam hal ini, *e-Filing* yang mudah digunakan tidak hanya mencakup kemudahan dalam belajar dan penggunaan *e-Filing*, tetapi juga mengacu pada kemudahan penggunaan sistem untuk memudahkan seseorang dalam mengerjakan atau menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas tertentu dibandingkan dengan sistem yang dilakukan secara

manual. Jika semakin tinggi tingkat persepsi kemudahan dalam penggunaan *e-Filing*, maka Wajib Pajak akan mudah menggunakan *e-Filing*. Artinya, intensitas Wajib Pajak saat menggunakan *e-Filing* akan meningkat apabila dalam melaporkan perpajakan menggunakan *e-Filing* yang dirasa lebih mudah dibandingkan secara manual. Kemudahan penggunaan menjadi faktor kedua dalam menentukan apakah sistem tersebut dapat diterima, dan Wajib Pajak yang yakin bahwa *e-Filing* mudah digunakan akan mendorong mereka untuk terus menggunakan sistem tersebut.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai pengaruh persepsi kemudahan terhadap penggunaan *e-Filing* diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Achmad & Fidiana (2019), Yamin & Victor (2017), Shelby & Waluyo (2016), Muyes & Fidiana (2018), Nurjannah (2017), menyatakan bahwa persepsi kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*. Sedangkan menurut Annastasia & Febrian (2018), Pratama (2016), Sesa (2015), menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Kepuasan pengguna diartikan sebagai seberapa jauh informasi yang disediakan untuk memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan yang mereka perlukan. Kepuasan pengguna adalah penentu apakah sistem *e-Filing* akan berdampak positif atau negatif terhadap laporan pajaknya. Apabila Wajib Pajak yakin bahwa penggunaan *e-Filing* dapat menghemat biaya dan tenaga, serta dapat membantu pelaporan Wajib Pajak lebih tepat waktu, maka Wajib Pajak akan selalu menggunakan *e-Filing* setiap kali pajak dilaporkan. Oleh karena itu, semakin puas Wajib Pajak dengan sistem *e-Filing* maka penggunaan *e-Filing* akan semakin meningkat di masa mendatang.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penggunaan *e-Filing* diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Menurut Annastasia & Febrian (2018), Yamin & Victor (2017), Muyes & Fidiana (2018), Pratama (2016), menyatakan bahwa kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-Filing*.

Penelitian ini dilakukan di PT Telkom Bekasi yang telah menggunakan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak karena terdapat perbedaan antara sebelum

dan sesudah penggunaan *e-Filing* dari segi manfaat yaitu lebih dapat mengefisienkan waktu dan menghemat penggunaan kertas. Dan juga dari beberapa pegawai terdapat sedikit kendala dalam mengisi *e-Filing* secara online yang dapat berdampak pada pelaporan SPT tahunan wajib pajak orang pribadi. Kesulitan tersebut seperti pegawai yang berusia lanjut sehingga kurang begitu paham akan kemajuan teknologi, banyaknya menu-menu dalam sistem *e-Filing*, dan kurangnya pelatihan dari pihak terkait dalam melaporkan SPT Tahunan menggunakan sistem *e-Filing*. Sehingga wajib pajak beranggapan bahwa menggunakan *e-Filing* akan lebih susah daripada dengan manual. Selain daripada itu, PT. Telkom Bekasi merupakan salah satu BUMN yang bersinergi dengan kebijakan pemerintah.

Berdasarkan uraian yang dipaparkan, penelitian ini bermaksud untuk meneliti kembali faktor-faktor yang mempengaruhi Wajib Pajak dalam optimalisasi penggunaan *e-Filing*, Penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Penggunaan *E-Filing* Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Pada PT Telkom Bekasi”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas dapat diambil rumusan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah persepsi kemudahan secara parsial berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak pada PT Telkom Bekasi?
2. Apakah kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi secara parsial berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak pada PT Telkom Bekasi?
3. Apakah persepsi kemudahan dan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi secara bersama-sama berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak pada PT Telkom Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengestimasi dan menguji pengaruh persepsi kemudahan secara parsial terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak pada PT Telkom Bekasi
2. Untuk mengestimasi dan menguji pengaruh kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi secara parsial terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak pada PT Telkom Bekasi
3. Untuk mengestimasi dan menguji pengaruh persepsi kemudahan dan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi secara bersama-sama terhadap penggunaan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan pajak pada PT Telkom Bekasi

1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian ini dilakukan dengan mengeksplorasi metodologi dari segi pengukuran maupun model ekonometrika untuk mendapatkan kesimpulan penelitian yang akurat terkait Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap Penggunaan *e-Filing* Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Pada PT Telkom Bekasi. Temuan empiris penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap teori bakti. Berikut ini adalah beberapa uraian tentang kegunaan teoritis.

1. Penggunaan variabel Persepsi Kemudahan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori (teori bakti).
2. Penggunaan variabel Kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori (teori bakti).
3. Penggunaan variabel Penggunaan *e-Filing* Sebagai Sarana Pelaporan Pajak Pada PT Telkom Bekasi dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori (teori bakti).

1.4.2 Secara Praktis

1. Bagi Kantor Telkom

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam meningkatkan kewajiban membayar pajak.

2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan saran yang berguna sehingga dapat bermanfaat serta dapat memberikan masukan yang positif untuk mengevaluasi sistem yang telah diterapkan yaitu sistem *e-Filing*.

3. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman atau acuan dan menjadi referensi untuk pembuatan penelitian yang sama yakni tentang persepsi Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penggunaan *e-Filing*.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan menambah referensi mengenai persepsi kemudahan dan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi berpengaruh terhadap penggunaan *e-Filing* serta memperoleh hasil yang bermanfaat bagi peneliti di masa yang akan datang.

1.5 Batasan Masalah

Karena ruang lingkup yang sempit, keterbatasan waktu penelitian serta untuk menghindari tidak terarahnya penelitian yang dilakukan, maka batasan masalah dalam penelitian yang akan dibahas adalah persepsi kemudahan dan kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi terhadap penggunaan *e-Filing*, yang dijadikan sebagai subjek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Telkom Bekasi yang menjadi Wajib Pajak Orang Pribadi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian skripsi ini terdiri dari 5 bab yaitu

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bagian ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini berisi tentang landasan teori yang diperoleh peneliti selama melakukan perkuliahan dan literatur-literatur yang dijadikan referensi dalam penulisan skripsi mengenai penerimaan pajak orang pribadi.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini berisi tentang desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, dan metode analisis data

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini merupakan isi dari pengujian atas hipotesis yang dilakukan dan hasil dari pengujian data yang telah dibuat, serta pembahasan tentang hasil analisis yang dikaitkan dengan teori yang berlaku.

BAB V : PENUTUP

Bagian ini berisi tentang kesimpulan yang didapat dari pembahasan yang telah diteliti atau dilakukan, implikasi manajerial serta saran-saran perbaikan yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.